



Organizzazione dei servizi sociali (CL)

Materie attivate nell'anno accademico 2010/2011

Diritto amministrativo

Organizzazione dei servizi sociali (CL)

Anno accademico:	2010/2011
Ambito disciplinare:	cfr. il Portale dei Piani di studio di Ateneo http://offweb.unipa.it
Codice:	02396
Articolazione in moduli:	no
Docente:	<i>Diritto amministrativo:</i> Domenico Resta (Ricercatore)
Settore scientifico disciplinare:	IUS/10
Cfu:	6
Ore riservate allo studio personale:	110
Ore riservate alle attiv. did. assistite:	40
Anno di corso:	3
Tipo di valutazione:	Voto in trentesimi
Calendario delle attività didattiche:	cfr. il calendario delle lezioni
Organizzazione della didattica:	lezioni frontali
Frequenza:	Obbligatoria
Metodi di valutazione:	Diritto amministrativo: esame orale
Ricevimento:	Domenico Resta: al termine di ciascuna lezione; dopo la fine del corso il mercoledì ore 9,00-11,00 a Palermo Ed.15 Dip.ARCO piano VI stanza 607; - email: - telefono:

Risultati di apprendimento attesi

Conoscenza e capacità di comprensione

gli studenti dovranno provare di aver acquisito padronanza della struttura istituzionale dello Stato

Capacità di applicare conoscenza e comprensione

gli studenti dovranno dimostrare di saper creare dei collegamenti tra i vari organi istituzionali nello svolgimento delle loro funzioni

Autonomia di giudizio

gli studenti dovranno mostrare capacità di critica sul modus operandi dei titolari degli organi istituzionali rispetto al disegno costituzionale solo da un punto di vista tecnico

Abilità comunicative

gli studenti dovranno esibire padronanza espressiva e precisione concettuale trasfusa in linguaggio giuridico nel corso dell'esame

Capacità di apprendimento

gli studenti dovranno mostrare di aver capito esprimendosi con termini giuridici quanto è stato loro spiegato nel corso delle lezioni senza far ricorso ad uno studio mnemonico

Obiettivi formativi

Diritto amministrativo

La materia intende fornire un quadro strutturale di tutti gli elementi che concorrono alla formazione e alla esplicazione dell'attività statale diretta a soddisfare i bisogni dei cittadini, pur sempre nel rispetto dei principi sanciti dalla carta costituzionale, in particolare nel rispetto del disposto di cui agli articoli 97 e 98, oltre alla riforma sancita dalla legge costituzionale n. 3/2001 (federalismo amministrativo)

Lezioni frontali

Ore: Argomenti:

- 4 Legge 142/90 in materia di ordinamento degli enti locali, con particolare riferimento alle norme che modificano il testo unico del 1933
- 4 Riforma titolo V della Costituzione: assetto delle competenze amministrative regionali con particolare riferimento ai compiti di welfarestat
- 4 Assetto dell'amministrazione statale con riferimento all'attività dei vertici dell'amministrazione in materia di assistenza e previdenza sociale
- 4 I compiti dell'assistente sociale nell'ambito dell'attività del Ministero di Giustizia (in riferimento a competenze di rilevanza per il diritto amministrativo)
- 4 I nuovi rapporti tra organi statali in materia di competenze amministrative a rilevanza di diritto internazionale
- 4 L'evoluzione dell'apparato amministrativo dal 1920 ai giorni nostri
- 4 La legittimità degli atti amministrativi in riferimento al settore delle attività sociali
- 4 I comprensori e le regioni nell'ambito dello svolgimento di assistenza sociale
- 4 Il fenomeno immigrazione e i nuovi compiti in materia di assistenza agli immigrati

Esercitazioni

Ore: Argomenti:

- 4 Le regioni, l'immigrazione i compiti dell'assistente sociale nel nuovo contesto sociale dopo la legge Bossi-Fini

Testi consigliati:

L. TORCHIA, Lezioni di diritto amministrativo progredito, Il Mulino, Bologna 2010;

Diritto e procedura penale con elementi di diritto penitenziario

Organizzazione dei servizi sociali (CL)

Anno accademico:	2010/2011
Ambito disciplinare:	cfr. il Portale dei Piani di studio di Ateneo http://offweb.unipa.it
Codice:	08668
Articolazione in moduli:	no
Docente:	<i>Diritto e procedura penale con elementi di diritto penitenziario:</i> Antonino Agnello (Ricercatore)
Settore scientifico disciplinare:	IUS/17
Cfu:	6
Ore riservate allo studio personale:	110
Ore riservate alle attiv. did. assistite:	40
Anno di corso:	3
Tipo di valutazione:	Voto in trentesimi
Calendario delle attività didattiche:	cfr. il calendario delle lezioni
Organizzazione della didattica:	lezioni frontali
Frequenza:	Obbligatoria
Metodi di valutazione:	Diritto e procedura penale con elementi di diritto penitenziario: esame orale
Ricevimento:	Antonino Agnello: Giorni delle lezioni Orario subito dopo le lezioni Luogo aula dove si svolgeranno le lezioni - email: avvagnello@libero.it - telefono: 3473189127

Risultati di apprendimento attesi

Conoscenza e capacità di comprensione

Si richiede una conoscenza e capacità di comprensione, adeguata ai contenuti del corso di lezioni, a un livello che, caratterizzato dall'uso di libri di testo, include anche la conoscenza di alcuni temi più specifici nel campo di studi in oggetto.

Capacità di applicare conoscenza e comprensione

in maniera da dimostrare un approccio professionale al loro lavoro, e di possedere competenze adeguate sia per ideare e sostenere argomentazioni che per risolvere problemi nel proprio campo di studi.

Autonomia di giudizio

capacità di raccogliere e interpretare i dati ritenuti utili a determinare giudizi autonomi, inclusa la riflessione su temi sociali, scientifici o etici ad essi connessi.

Abilità comunicative

Capacità di comunicare informazioni, idee, problemi e soluzioni a interlocutori specialisti e non specialisti.

Capacità di apprendimento

capacità di apprendimento che sono loro necessarie per intraprendere studi successivi con un alto grado di autonomia.

Obiettivi formativi

Diritto e procedura penale con elementi di diritto penitenziario

Titolo del corso: *Diritto e procedura penale con elementi di diritto penitenziario*

Gli obiettivi formativi dell'insegnamento sono indirizzati al raggiungimento di una adeguata preparazione giuridica nelle discipline in oggetto specificamente indirizzata alla caratterizzazione professionale del corso di laurea di Servizio Sociale.

Lezioni frontali

Ore: **Argomenti:**

2 La lotta contro il delitto- Il diritto penale- La scienza del diritto penale

La lotta contro il delitto- Il diritto penale- La scienza del diritto penale

2

3 La lotta contro il delitto- Il diritto penale- La scienza del diritto penale

Il reato- Il fatto di reato- Forme di manifestazioni del reato e concorso di reati

3 Il reato-La pena-le misure di sicurezza- Il risarcimento del danno e le sanzioni civili

2 Cause di inapplicabilità delle sanzioni penali

2 I reati contro la libertà sessuale

3 Le fattispecie pen. a protezione del minore-Norme sul reato commesso dal minore

2 Aspetti penali dell'interruzione della gravidanza-Normativa sugli stupefacenti

3 Rieducazione del condannato e dell'internato- Misure alternative sostitutive

1 Dir. proc. pen. e processo penale-

2 I soggetti del processo penale

2 Atti processuali penali- Le prove

2 Misure cautelari e principi costituzionali in materia di libertà personale

2 Notizia di reato- Querela- Segreto professionale

2 Indagini preliminari e udienza preliminare

- 2 I procedimenti speciali
- 1 Il giudizio ordinario
- 2 Le impugnazioni
- 1 Il giudicato- L'esecuzione della pena
- 2 Il controllo della magistratura di sorveglianza sull'esecuzione delle pene detentive
- 1 Il procedimento di sorveglianza

- 2
- 3 La lotta contro il delitto- Il diritto penale- La scienza del diritto penale
- Il reato- Il fatto di reato- Forme di manifestazioni del reato e concorso di reati
- 3 Il reo-La pena-le misure di sicurezza- Il risarcimento del danno e le sanzioni civili
- 2 Cause di inapplicabilità delle sanzioni penali
- 2 I reati contro la libertà sessuale
- 3 Le fattispecie pen. a protezione del minore-Norme sul reato commesso dal minore
- 2 Aspetti penali dell'interruzione della gravidanza-Normativa sugli stupefacenti
- 3 Rieducazione del condannato e dell'internato- Misure alternative sostitutive
- 1 Dir. proc. pen. e processo penale-
- 2 I soggetti del processo penale
- 2 Atti processuali penali- Le prove
- 2 Misure cautelari e principi costituzionali in materia di libertà personale
- 2 Notizia di reato- Querela- Segreto professionale
- 2 Indagini preliminari e udienza preliminare
- 2 I procedimenti speciali
- 1 Il giudizio ordinario
- 2 Le impugnazioni
- 1 Il giudicato- L'esecuzione della pena
- 2 Il controllo della magistratura di sorveglianza sull'esecuzione delle pene detentive
- 1 Il procedimento di sorveglianza

La lotta contro il delitto- Il diritto penale- La scienza del diritto penale
Il reato- Il fatto di reato- Forme di manifestazioni del reato e concorso di reati

La lotta contro il delitto- Il diritto penale- La scienza del diritto penale

- 3 Il reato- Il fatto di reato- Forme di manifestazioni del reato e concorso di reati
- 3 Il reato-La pena-le misure di sicurezza- Il risarcimento del danno e le sanzioni civili

Il reato-La pena-le misure di sicurezza- Il risarcimento del danno e le sanzioni civili

- 2 Cause di inapplicabilità delle sanzioni penali
- 2 I reati contro la libertà sessuale
- 3 Le fattispecie pen. a protezione del minore-Norme sul reato commesso dal minore
- 2 Aspetti penali dell'interruzione della gravidanza-Normativa sugli stupefacenti
- 3 Rieducazione del condannato e dell'internato- Misure alternative sostitutive
- 1 Dir. proc. pen. e processo penale
- 2 I soggetti del processo penale
- 2 Atti processuali penali- Le prove
- 2 Misure cautelari e principi costituzionali in materia di libertà personale
- 2 Notizia di reato- Querela- Segreto professionale
- 2 Indagini preliminari e udienza preliminare
- 2 I procedimenti speciali
- 1 Il giudizio ordinario
- 2 Le impugnazioni

- 1 Il giudicato- L'esecuzione della pena
- 2 Il controllo della magistratura di sorveglianza sull'esecuzione delle pene detentive
- 1 Il procedimento di sorveglianza

Testi consigliati:

FLORA G -TONINI P., Diritto penale per operatori sociali, I, Giuffrè, 2002

FLORA G -TONINI P., Dir. pen. per operatori sociali, II, 2002, pp .2-78

SIRACUSANO-TRANCHINA-ZAPPALÀ, Elementi di diritto processuale penale, Giuffrè, 2007

Lingua inglese

Organizzazione dei servizi sociali (CL)

Anno accademico:	2010/2011
Ambito disciplinare:	cfr. il Portale dei Piani di studio di Ateneo http://offweb.unipa.it
Codice:	04677
Articolazione in moduli:	no
Docente:	<i>Lingua inglese:</i> Fina Calì (Professore a contratto)
Settore scientifico disciplinare:	L-LIN/12
Cfu:	3
Ore riservate allo studio personale:	55
Ore riservate alle attiv. did. assistite:	20
Anno di corso:	3
Tipo di valutazione:	Voto in trentesimi
Calendario delle attività didattiche:	cfr. il calendario delle lezioni
Frequenza:	Obbligatoria
Metodi di valutazione:	Lingua inglese: esame scritto, esame orale
Ricevimento:	Fina Calì: da concordare inviando una e-mail alla docente - email: finacali@unipa.it - telefono:

Risultati di apprendimento attesi

Conoscenza e capacità di comprensione

Conoscenza di funzioni comunicative ed elementi grammaticali per l'acquisizione di un grado di competenza nella lingua inglese pari al livello A2 del Common European Framework of Reference for Languages. Approfondimento del lessico specialistico relativo a problematiche sociali, welfare e diritti dei cittadini. Conoscenza e comprensione delle strutture morfosintattiche in testi specialistici di orientamento sociologico. Capacità di esprimersi oralmente in modo efficace per lo scambio di informazioni generali e per la trattazione di argomenti attinenti all'ambito specifico di competenza. Capacità di tradurre dall'inglese all'italiano e viceversa testi specialistici su tematiche sociali (unemployment, disabilities, divorce, education, homelessness, adoption, drugs ...)

Capacità di applicare conoscenza e comprensione

Capacità di comprendere, tradurre e sintetizzare i testi specialistici in lingua inglese riconoscendone al loro interno le strutture grammaticali previste dal raggiungimento del livello A2 del Common European Framework of Reference for Languages. Capacità di esporre contenuti a carattere specialistico e di sostenere una conversazione di carattere generale. Capacità di consultare e utilizzare il dizionario monolingue.

Autonomia di giudizio

Capacità di discutere e affrontare problematiche di tipo sociologico attraverso la lettura e la comprensione di articoli tratti da parti di volumi, giornali e riviste specialistiche.

Abilità comunicative

Capacità di comunicare efficacemente in forma scritta e/o orale in inglese limitatamente al livello A2 del Common European Framework of Reference for Languages.

Capacità di apprendimento

Capacità di catalogare, schematizzare e rielaborare le nozioni acquisite.

Obiettivi formativi

Lingua inglese

Titolo del corso: *English for Social Work*

Il corso mira al raggiungimento e al consolidamento di un grado di competenza nella lingua inglese pari al livello A2 del Common European Framework of Reference for Languages nelle quattro abilità linguistiche (listening, speaking, reading e writing), con particolare riferimento alla comprensione e alla produzione scritta (reading e writing). Il corso si propone inoltre di guidare gli studenti all'acquisizione di un lessico specifico relativo a problematiche sociali, welfare e diritti dei cittadini, attraverso la lettura e la traduzione di alcuni brani tratti dal testo di G. Ludbrook, *English for Welfare Services*.

Lezioni frontali

Ore: Argomenti:

10 GRAMMAR (A2):

Le funzioni comunicative e grammaticali proposte verranno selezionate dal Quadro di Riferimento dell'ISE del Trinity College of London corrispondenti al livello A2 del CEFRL.

8 ESP (Uso specifico della lingua inglese nelle scienze sociali):

Le strutture grammaticali verranno ulteriormente approfondite attraverso la lettura, la traduzione e l'analisi di testi di orientamento sociologico. Lo studio di tali testi avrà inoltre lo scopo di puntualizzare sul lessico specifico utilizzato nell'ambito delle scienze sociali. Si prevede, in particolare, la trattazione di alcuni tra i seguenti argomenti: immigrants, unemployment, disabilities, childhood, divorce, education, homelessness, adoption, drugs, violence against women.

Esercitazioni

Ore: Argomenti:

2 L'esercitazione, che verrà presumibilmente realizzata a conclusione del corso, consisterà prevalentemente in test grammaticali e Reading Comprehension centrati su testi specialistici. Gli studenti dovranno dar prova di aver compreso i contenuti principali dei testi proposti attraverso lo svolgimento di test a risposte multiple, vero-falso, individuazione di sinonimi e antonimi, domande a risposta aperta.

Testi consigliati:

Grammatica:

R. MURPHY, *Essential Grammar in Use*, Cambridge: Cambridge University Press, 2004

Specificità:

G. LUDBROOK, *English for Welfare Services*, Cafoscarina, Venezia, 1999(selezioni)

Dizionari consigliati:

A. S. HORNBY, *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, Oxford: Oxford University Press, 2007

G. RAGAZZINI, *Dizionario Inglese - Italiano*, Zanichelli

Politiche sociali

Organizzazione dei servizi sociali (CL)

Anno accademico:	2010/2011
Ambito disciplinare:	cfr. il Portale dei Piani di studio di Ateneo http://offweb.unipa.it
Codice:	05728
Articolazione in moduli:	no
Docente:	<i>Politiche sociali:</i> Giuseppe Intilla (Professore a contratto)
Settore scientifico disciplinare:	SPS/12
Cfu:	6
Ore riservate allo studio personale:	110
Ore riservate alle attiv. did. assistite:	40
Anno di corso:	3
Tipo di valutazione:	Voto in trentesimi
Calendario delle attività didattiche:	cfr. il calendario delle lezioni
Organizzazione della didattica:	Lezioni frontali, esercitazioni in aula.
Frequenza:	Obbligatoria
Metodi di valutazione:	Politiche sociali: esame orale
Ricevimento:	Giuseppe Intilla: Giorni - Tutti i giorni in cui avranno luogo le lezioni Orario - Al termine della lezione Luogo - EsiS, Via Palmerino n. 1 - email: gintilla@unipa.it - telefono:

Risultati di apprendimento attesi

Conoscenza e capacità di comprensione

Conoscenza dei concetti essenziali dei diversi settori delle politiche sociali. Conoscenza dei principali interrogativi e del dibattito sulle prospettive future.

Capacità di applicare conoscenza e comprensione

Sviluppare la capacità di applicare le conoscenze apprese in merito al funzionamento delle politiche sociali per la soluzione di casi concreti nell'ambito del servizio sociale professionale.

Autonomia di giudizio

Capacità di individuare le fonti per raccogliere dati e informazioni utili alla progettazione di interventi sociali complessi in grado di integrare attori e servizi diversi.

Abilità comunicative

Capacità di comunicare le informazioni necessarie alla costruzione di progetti individualizzati d'intervento agli operatori della rete dei servizi coinvolti nel case-management e ai familiari degli utenti.

Capacità di apprendimento

Capacità di utilizzare le conoscenze apprese per affrontare percorsi formativi e di apprendimento di discipline attinenti allo stesso ambito formativo o di livello superiore (Laurea specialistica).

Obiettivi formativi

Politiche sociali

Titolo del corso: *Politiche Sociali*

Obiettivo del corso è quello di fornire strumenti interpretativi e analitici specifici e aggiornati per comprendere la complessità e l'articolazione delle politiche sociali.

In particolar modo il corso aiuta a comprendere:

- che cosa è e come si studia la politica sociale;
- i principali attori della politica sociale;
- i principali programmi di intervento e il loro funzionamento;
- gli attuali elementi di criticità;
- gli scenari ed interrogativi per il futuro;
- le strategie, i modelli organizzativi e le prassi operative per la costruzione dell'integrazione socio-sanitaria.

Lezioni frontali

Ore: Argomenti:

- | | |
|---|--|
| 4 | Il welfare state in prospettiva storica |
| 4 | Gli attori del welfare |
| 4 | I settori di intervento della politica sociale |
| 4 | Le trasformazioni dei sistemi di welfare |
| 4 | La politica per l'assistenza in Italia |
| 8 | La legge 328/2000 e i Piani di Zona |
| 8 | L'integrazione socio-sanitaria |

Esercitazioni

Ore: Argomenti:

- | | |
|---|--|
| 4 | L'integrazione socio-sanitaria: incontro dibattito con esperti dell' argomento |
|---|--|

Testi consigliati:

1. Borzaga Carlo, Fazzi Luca, Manuale di politica sociale, Milano, Franco Angeli 2005;
2. Bissolo Giorgio, Fazzi Luca, Costruire l'integrazione socio-sanitaria. Attori, strumenti, metodo, Roma, Carocci 2009 2a ristampa.

Statistica sociale + Sociologia della famiglia + Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica

Organizzazione dei servizi sociali (CL)

Anno accademico:	2010/2011
Ambito disciplinare:	cfr. il Portale dei Piani di studio di Ateneo http://offweb.unipa.it
Codice:	08671
Articolazione in moduli:	no
Docente:	<i>Statistica sociale + Sociologia della famiglia + Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica:</i> Veronica Milia (Professore a contratto) <i>Statistica sociale + Sociologia della famiglia + Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica:</i> Gabiella Polizzi (Ricercatore) <i>Statistica sociale + Sociologia della famiglia + Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica:</i> Raffaele Scuderi (Professore a contratto)
Settore scientifico disciplinare:	SECS-S/05
Cfu:	9
Ore riservate allo studio personale:	165
Ore riservate alle attiv. did. assistite:	60
Anno di corso:	3
Tipo di valutazione:	Voto in trentesimi
Calendario delle attività didattiche:	cfr. il calendario delle lezioni
Organizzazione della didattica:	Lezioni Frontali Lezioni frontali con l'ausilio di supporti multimediali. Discussione di gruppo relativa a studi di caso trattati in aula. Lezioni frontali ed esercitazioni in aula. Le esercitazioni in aula saranno integrate nelle lezioni frontali. Considerata la tipologia dell'insegnamento, le lezioni avranno natura teorica e pratico-applicativa.
Frequenza:	Facoltativa Obbligatoria Facoltativa
Metodi di valutazione:	<i>Statistica sociale + Sociologia della famiglia + Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica:</i> esame orale <i>Statistica sociale + Sociologia della famiglia + Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica:</i> esame orale <i>Statistica sociale + Sociologia della famiglia + Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica:</i> esame scritto
Ricevimento:	Veronica Milia: E' possibile concordare un appuntamento inviando un'e-mail all'indirizzo veronicamilia@libero.it - email: veronicamilia@libero.it - telefono:

Gabriella Polizzi: Dall'A.A. 2011-2012 la docente è in servizio presso l'Università degli Studi di Enna "Kore",

dove riceve il lunedì dalle ore 17.30 alle 18.30 nel suo studio presso il Plesso di Psicologia e Scienze della Formazione, piano terra. - email: gabriella.polizzi@unikore.it - telefono:

Raffaele Scuderi: Giovedì dalle 11.00 alle 13.00 presso il Dipartimento di Metodi Quantitativi per le Scienze Umane, Viale delle Scienze Edificio 13, Palermo, e comunque alla fine di ciascuna lezione frontale o esame di profitto. - email: scuderi@unipa.it - telefono:

Risultati di apprendimento attesi

Conoscenza e capacità di comprensione

Ci si attende che gli studenti acquisiscano la capacità di comprendere testi scritti che includono l'utilizzo delle basilari tecniche statistiche.

Capacità di applicare conoscenza e comprensione

Ci si aspetta che gli studenti siano in grado di utilizzare le tecniche statistiche proposte nel corso all'interno delle attività connesse alla funzione di assistente sociale.

Autonomia di giudizio

Il corso mira a sviluppare autonomia di giudizio essendo centrato sulle diverse criticità del dato che condizionano le fasi di raccolta ed elaborazione. Sebbene in forma elementare, si focalizza l'attenzione su un percorso che consenta allo studente l'acquisizione di competenze che gli permettano di selezionare criticamente, tra alcuni strumenti di analisi dei dati, quelli più adeguati alla natura del fenomeno oggetto di studio.

Abilità comunicative

Gli studenti dovranno essere in grado di interpretare ma anche di comunicare attraverso un seppur elementare bagaglio di concetti statistici. Per far questo dovranno acquisire gli elementi essenziali del linguaggio statistico, oltre che la capacità di produrre sintetici report.

Capacità di apprendimento

La riflessione critica sui principi di costruzione/interpretazione dell'informazione statistica costituisce caratteristica rilevante del corso. Si ritiene che la logica sottostante al pensiero statistico possa rappresentare elemento rilevante per favorire lo sviluppo di una consapevole capacità di apprendimento.

Obiettivi formativi

Statistica sociale + Sociologia della famiglia + Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica

Titolo del corso: Sociologia della Famiglia (3 cfu)

Il corso si propone di offrire le categorie della riflessione sociologica utili alla comprensione della

famiglia oggi:

- I processi di trasformazione e di nuclearizzazione della famiglia;
- Le funzioni, gli sviluppi, la crisi e il riassetto delle relazioni familiari nella società contemporanea;
- I principali approcci teorici classici e contemporanei sul tema della famiglia;
- La famiglia come legame sociale;
- Famiglia e diritto;
- Famiglia e politiche sociali.

Lezioni frontali

Ore: Argomenti:

- | | |
|---|---|
| 4 | Introduzione alla sociologia delle relazioni familiari |
| 3 | I mutamenti storico-sociali della famiglia |
| 3 | La famiglia nelle teorie classiche e contemporanee |
| 4 | La famiglia nella società contemporanea: funzioni e riassetto delle relazioni familiari |
| 3 | Famiglia e Diritto |
| 3 | Famiglia e Politiche Sociali |

Testi consigliati:

- Saraceno C., Naldini M.,(2007), *Sociologia della Famiglia*, Il Mulino, Bologna.
Lo Verde, F.M., Pirrone M. A.,(2003), *Lecture di sociologia della famiglia*,Carocci, Roma.

Obiettivi formativi

Statistica sociale + Sociologia della famiglia + Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica

Titolo del corso: *La comunicazione pubblica a supporto del modello di amministrazione condivisa*

INSEGNAMENTO DI "TEORIA E TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA"

Insegnamento da 3 cfu (20 ore) in modulo con quello di "Sociologia della famiglia" (3 cfu) e di "Statistica sociale" (3 cfu)

Il corso ha come obiettivo l'acquisizione di conoscenze e competenze riguardanti la teoria e le tecniche di comunicazione pubblica nelle sue diverse declinazioni.

In particolare, lo studente

- acquisirà conoscenza dei principali concetti teorici della comunicazione pubblica, comprendendone il legame con quanto già studiato nell'ambito di altre discipline (diritto pubblico, metodologia e tecniche della ricerca sociale, sociologia della comunicazione, semiotica).
- acquisirà conoscenza ed una competenza di base rispetto ad alcune delle principali tecniche della comunicazione pubblica, quali, soprattutto, le tecniche di ascolto del cittadino, nonché rispetto alle finalità e ai contesti di applicazione delle stesse.

Lezioni frontali

Ore: Argomenti:

- | | |
|---|---|
| 3 | 1) Concetti introduttivi al modello di amministrazione condivisa.
Obiettivo formativo:
Conoscere e comprendere i concetti di:
- pubblicità degli atti;
- diritto di informazione; |
| | 2) Attori ed ambiti della comunicazione pubblica.
Obiettivo formativo: |

Conoscere e comprendere le finalità perseguite dai differenti attori della comunicazione pubblica, operanti nei seguenti ambiti:

- la comunicazione dell'istituzione pubblica.
- la comunicazione delle solidarietà sociali.
- la comunicazione politica.
- cultura dell'ascolto.

2 3) Ordinamento delle autonomie locali in base alla legge 142/1990. Diritto di accesso ai documenti della pubblica amministrazione e trasparenza dell'azione amministrativa in base alla legge 241/1990.

Obiettivo formativo:

Conoscere e comprendere i contenuti, le finalità ed il campo di applicazione delle principali norme in materia di diritto di accesso e trasparenza dell'azione amministrativa.

3 4) Gli Uffici per le relazioni con il pubblico.

Obiettivo formativo:

Conoscere e comprendere il ruolo di un Ufficio per le relazioni con il pubblico, le attività specifiche da esso svolte, i suoi diversi destinatari, nonché gli strumenti di comunicazione più appropriati per raggiungere questi ultimi.

2 5) "Leggi Bassanini" e semplificazione dei procedimenti amministrativi.

Obiettivo formativo:

Conoscere e comprendere i contenuti, le finalità ed il campo di applicazione delle principali norme in materia di semplificazione dell'azione amministrativa.

1 6) La Carta dei servizi pubblici.

Obiettivo formativo:

Conoscere e comprendere i contenuti, le finalità ed il campo di applicazione della Carta dei servizi, intesa come strumento di comunicazione pubblica e di controllo dell'operato della pubblica amministrazione da parte dei cittadini.

2 7) La disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle P.A.: legge 150/2000.

Obiettivo formativo:

Conoscere e comprendere i contenuti, le finalità ed il campo di applicazione della legge quadro sulla comunicazione pubblica in Italia, distinguendo, per ciascuna delle strutture di comunicazione da essa previste, competenze e attività specifiche.

2 8) Le strategie di costruzione dell'identità di una pubblica amministrazione e semplificazione del linguaggio amministrativo. Obiettivi formativi- Conoscere e comprendere le caratteristiche e le finalità delle principali strategie di costruzione dell'identità di una pubblica amministrazione.- Conoscere e comprendere i contenuti, le finalità ed il campo di applicazione delle principali norme in materia di semplificazione del linguaggio amministrativo.

4 9) Indagini di customer satisfaction e rilevazione della qualità dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione: dalla teoria agli indicatori.

Obiettivi formativi:

- Conoscere e comprendere i concetti di "qualità di un servizio" e di "soddisfazione dell'utente".
- Conoscere e comprendere le caratteristiche e le finalità di una indagine sulla customer satisfaction.
- Conoscere e comprendere le principali tecniche di rilevazione della customer satisfaction.
- Imparare a progettare una ricerca sulla customer satisfaction.

Esercitazioni

Ore: **Argomenti:**

- 1 Tema: La gestione della comunicazione faccia a faccia e telefonica
 Tipo di esercitazione: simulazione di colloqui tra operatori della P.A. e utenti dei servizi

Testi consigliati:

- 1) Grandi R. (2001), "La comunicazione pubblica", Carocci, Roma:
- Cap. 1 (pp. 21-42)
- Cap. 2 (pp. 53-68)
- Cap. 4 (pp. 95-122 e pp. 126-127)
- Cap. 5 (pp. 153-169)
- Cap. 7 (255-279 e 289-294, escluso il paragrafo "La valenza persuasiva della comunicazione")
2) Tanese A., Negro G., Gramigna A. (a cura di), "La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche Valutare la qualità percepita dai cittadini", Rubbettino, Soveria Mannelli (Cz) (capp. 1 e 2), disponibile all'indirizzo http://www.cantieripa.it/allegati/manuale_customer_2003.pdf.
3) Le seguenti due dispense fornite in aula:
Dispensa 1. "Materiali di supporto alle lezioni";
Dispensa 2. "Normativa di riferimento".

Obiettivi formativi

Statistica sociale + Sociologia della famiglia + Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica

Titolo del corso: *Statistica sociale*

Il corso mira a fornire allo studente gli strumenti della statistica di base al fine di trasferire competenze e abilità che consentano di rappresentare e interpretare i fenomeni collettivi secondo un'ottica statistica.

In particolare la prima parte del corso tende a fare acquisire la terminologia di base del linguaggio della statistica e la capacità di comprendere le problematiche relative alle scale di misura e alla misurazione dei fenomeni sociali. In seguito alla presentazione delle fonti statistiche di dati ufficiali e delle principali banche dati su web si vuole fornire la capacità di sapere ricercare e consultare l'informazione statistica, nonché di elaborarla in seguito alla formazione trasmessa con i restanti argomenti del corso.

Le tematiche relative alle distribuzioni statistiche semplici anche attraverso le rappresentazioni grafiche intendono fornire gli strumenti necessari ad una prima sintesi dei fenomeni collettivi al fine di una loro "lettura" e descrizione.

Si proporranno successivamente le metodologie per il calcolo dei valori medi e della variabilità, al fine di comprendere il calcolo, il significato e l'utilizzo dei valori centrali di sintesi e la loro contestualizzazione rispetto alla variabilità del fenomeno osservato.

L'apprendimento degli argomenti relativi ai rapporti statistici ha l'obiettivo di fornire strumenti da utilizzare criticamente per il confronto tra fenomeni quantitativi di cui almeno uno di natura statistica. Gli argomenti relativi all'analisi della relazione tra variabili attraverso distribuzioni statistiche doppie ha infine lo scopo di introdurre lo studente ad un argomento molto rilevante per la ricerca sociale.

Lezioni frontali

Ore: **Argomenti:**

- 2 La quantificazione nelle scienze sociali: concetto di misura; le scale di misura.
2 L'unità, il collettivo, la variabile. La classificazione delle variabili. La matrice dei dati. Le

fonti statistiche.

- 1 Distribuzioni statistiche semplici: distribuzioni di frequenza.
- 1 Rappresentazioni grafiche: pittogrammi, diagramma a settori circolari, grafici a nastri e a colonne, diagramma a segmenti, istogramma.
- 2 Valori medi: moda, mediana, quantili, media aritmetica. Le proprietà della media aritmetica.
- 2 La variabilità e le misure di variabilità: il campo di variazione, la differenza interquartile, lo scarto quadratico medio, la varianza. La variabilità relativa: il coefficiente di variazione.
- 1 Eterogeneità assoluta e relativa: l'indice di eterogeneità di Gini.
- 1 I rapporti statistici: rapporti di composizione, di coesistenza, di derivazione. I rapporti medi.
- 2 Distribuzioni statistiche doppie: tabelle a doppia entrata, distribuzioni marginali, distribuzioni condizionate; calcolo e significato delle percentuali di riga, di colonna, e sul totale generale.

Esercitazioni

Ore: Argomenti:

- 1 Dalla matrice dei dati alle distribuzioni di frequenza. Freq.relative, percentuali, cumulate
- 2 Rappresentazioni grafiche: pittogrammi, diagramma a settori circolari, grafici a nastri e a colonne, diagramma a segmenti, istogramma, box plot.
- 1 Valori medi: moda, mediana, quantili, media aritmetica.
- 1 Misure di variabilità ed eterogeneità
- 1 Distribuzioni statistiche doppie: tabelle a doppia entrata, distribuzioni marginali, distribuzioni condizionate; calcolo e significato delle percentuali di riga, di colonna, e sul totale generale.

Testi consigliati:

Un testo a scelta tra:

Borra S., Di Ciaccio A., Statistica, metodologia per le scienze economiche e sociali, McGraw- Hill. Cap. 1-5

Fraire M., Rizzi A., Statistica (Capitoli 1-5), Carocci Editore

Corbetta P. La ricerca sociale: metodologia e tecniche, Vol. IV L'analisi dei dati, Ed. Il Mulino



Facoltà di
Scienze della Formazione
Università degli Studi di Palermo